韮崎市立図書館指定管理者
業務仕様水準書

平成２７年９月

韮崎市教育委員会
(韮崎市立図書館)

目次

別添資料

　韮崎市立図書館施設平面図（２階・３階）
　韮崎市民交流センター維持管理業務一覧
　韮崎市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例
　韮崎市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則
　韮崎市立図書館条例
　韮崎市立図書館施設利用状況等資料

韮崎市立図書館指定管理者業務仕様水準書

本書は、韮崎市立図書館（以下「図書館」という。）の管理運営に関し、韮崎市教育委員会（以下「教育委員会」という。）が指定管理者に要求する管理運営業務の基準を示すものである。

第１．本施設の運営基準

１　運営の基本的な考え方

図書館の運営にあたっては、次の項目に沿って業務やサービスを行うこと。

①　市民の平等な利用を確保し、適切なサービスの提供を行うこと。
②　本施設及び設備の安全な運営管理を適切に行うこと。
③　図書館の効用を最大限発揮した利用に努めること。
④　業務に関して取得した個人に関する情報を適正に取り扱うこと。
⑤　効率的な運営管理を行い、経費の節減を図ること。
⑥　関係法令及び条例を遵守し、適正な運営管理を行うこと。

２　職員体制

職員の配置にあたっては、図書館業務経験者や司書資格、専門性及び一般常識等を考慮するとともに、接遇能力や対人関係の構築、集団業務遂行の適正等にも配慮するように努めること。

また、継続的かつ安定した運営管理を行うため、常勤の図書館総括責任者（以下「館長」という。）を配置する。

①　館長の要件

図書館を代表し、対外的な交渉を担う権限と判断力をもち、館に対する責任を負う。

また、組織運営の管理能力と経験を有し、創造性豊かで人格的にも優れ積極性のある者の配置に努めること。さらに司書資格を有すること。

なお、指定管理者は、館長候補者を教育委員会に推薦し、教育委員会がこれを承認した場合は、館長に任命するものとする。

②　主任職員の要件

館長の業務を補佐するとともに館長の不在時には館長の職務、権限を代理する。

また、常勤であることに加え司書資格と図書館の業務経験を有する職員であること。

③　配置の考え方

館長以下の職員について、司書資格保有率が５０％以上となるように努め、計画的に配置すること。また、図書館の開館時間帯においては、館長又は主任職員を最低１名は配置させること。

④　職員名簿の提出

指定管理者の執行体制に係る職務の責任の範囲を、文書で明らかに

するとともに、館長以下、職員の名簿を教育委員会に提出すること。

⑤　職員の資質向上

指定管理者は、館長その他の職員を対象に業務実施に必要な研修等を実施し、その資質向上を図ること。特に図書館経営や図書館業務の実施に有益な内・外部の研修会、講習会等に職員が積極的に参加できるよう、必要な措置を講じること。

⑥　マニュアル等の作成

職員間で対応や処理時間が異なることのないよう業務マニュアルを作成するとともに、トラブルが発生した際に迅速かつ的確にフォロー処理が行えるよう、職員に指導を行い徹底すること。

＊常勤とは、施設において週４０時間程度業務に従事する職員をいう。

第２．施設の管理に関する業務基準

１　施設の利用に関する業務

学習室の利用ができる者は、図書館利用の登録を受けた者とする。また、学習室を利用する前に指定管理者は利用受付を行うこと。

２　広報に関する業務

指定管理者は、施設のＰＲ及び情報提供のために、教育委員会の了承を得て、以下の例を参考に必要な媒体の作成、配布を行うこと。

①　必要に応じて市広報への掲載
②　図書館のホームページ等の作成・更新
③　施設案内リーフレットの作成・配布
④　各事業のチラシ、館内催物情報紙等の作成・配布
⑤　事業報告又は事業概要、図書館業務等を紹介する資料の作成・配布

３　その他図書館の管理運営に必要な業務

⑴　入館及び退館への対応

指定管理者は、来館者の利便性及び安全性に十分配慮すること。また、館内催事及び周辺のインフォメーションや迷子の対応等利用者のサービス向上に努めること。

⑵　急病等への対応

指定管理者は、図書館の利用者、来館者等の急な病気、ケガ等に対応できるよう、市民交流センター指定管理者と連携し、緊急時には迅速かつ的確に対応すること。

なお、指定管理者は、ＡＥＤ（自動体外式除細動器）の使用を含め、職員に対して応急手当講習会を受講させること。

⑶　緊急時の対応

指定管理者は、災害時緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等に関する計画を市民交流センター指定管理者と連携し、緊急時には迅速かつ的確に対応すること。

⑷　その他の業務

①各種問い合わせや施設見学者に対応すること。

②苦情や要望に対応すること。
③教育委員会からの施設利用状況等に関する調査に対応すること。

⑸　公用車について

公用車の貸与は行いません。

第３．　図書館の運営に関する業務基準

１　図書館管理業務

①　館長を配置し、図書館管理業務を統括すること。

②　関係団体やボランティア団体等との連絡調整を行うこと。

③　他の図書館利用者に対する迷惑行為があった場合の適切な指導（入館制限等を含む。）を行うこと。

④　資料収集計画を策定すること。

２　窓口サービス業務

①　開館・閉館作業

開館前にサービスを提供できる体制を整えるとともに閉館後は速やかに次の図書館システムの停止等の作業を行うこと。

ア　図書館システム端末
イ　利用者用インターネット端末
ウ　ＡＶ視聴機器
エ　図書等検索端末

②　利用者登録等

利用者情報の登録・更新・再発行・登録事項の変更、削除等の処理を行うこと。

③　資料の貸出・返却、予約の処理

資料の貸出処理、返却処理を確実に行うこと。

④　返却ポストの管理

返却資料の処理を開館までに確実に行うこと。また、返却ポストは、休館日及び閉館時間中に受け入れるよう、運用時間を正確に管理すること。

⑤　リクエストサービス

利用者からリクエストがあった場合は、資料の予約及び割当の処理を行うこと。なお、リクエストした資料の準備ができたらメール等により、リクエストした者に連絡すること。

⑥　資料検索・問合せ・館内案内

利用者の求めに応じ、資料検索及び問合せ処理、館内案内等を行うこと。

⑦　他自治体図書館との相互貸借

図書館で所蔵していない資料のリクエストを受け付けた場合は、購入・他自治体図書館から借用等により速やかに対処し、資料の準備ができたらメール・電話等によりリクエストした者に連絡すること。また、他の図書館との相互協力を行いネットワークの構築に勤めること。

⑧　督促

資料の延滞者に対して、窓口及び電話等で督促を行うこと。特に、返却待ちの利用者がいる資料については、代替資料の提供を含め、適切に

対応すること。

⑨　利用に関する統計・報告

図書館コンピュータシステムから出力される統計帳票及びそれ以外の統計（催物参加者数等）については、定期的に報告すること。

３　資料管理業務

①　書架整理・破損資料の補修

受入資料や返却資料等を所定の書架に配架するとともに、適宜、書架の整理整頓を行うこと。

破損した資料を発見した場合、軽微な場合は適切な補修を行う。なお、利用に供せない程度の汚損、破損を発見した場合は、廃棄など適切な処理を施すこと。

②　蔵書点検（年１回全資料点検）

年１回の蔵書点検を行い、併せて書架整理、不明資料の探索等を行うこと。なお、館内整理日及び図書特別整理期間は休館とする。その際利用者に対し、休館日の事前告知を徹底すること。

③　破損・紛失資料の弁償処理

資料の汚損、破損、紛失は弁償の対象となるので、利用者に確認の上、処理すること。

④　寄贈資料の処理

図書の寄贈の申し出を受けた場合は、受領処理し、資料としての活用・リサイクル等の適切な処理を行うこと。

⑤　定期刊行物の受入・登録・装備・配架・保存

図書館のコンセプトに合致した資料を選定し、購入・受入を行うとともに、雑誌の照合・装備・登録を行うこと。

４　蔵書構築業務

①　収集資料の選定

収集資料の選定は「韮崎市図書館資料収集基準」に則り、指定管理者が推薦し、教育委員会の承認を得て実施すること。また、資料の購入・受入・登録・装備・配架は指定管理者が行うこと。

②　資料の装備・配架

NDC（日本十進分類法）を基本とし、参考図書、郷土資料、利用頻度の高い実用書、大型本などは、別置のための装備を施し配架区分に従い配架すること。

③　資料の除籍

除籍資料の選定は「韮崎市図書館資料除籍基準」に則り、指定管理者が推薦し、教育委員会の承認を得て実施すること。また、資料の除籍に関する業務は別途指示する手順に従うこと。

なお、必要がないと認められる資料等は、積極的にリサイクルを行うこと。

④　マーク購入・受入業務

マークを購入し、システム登録や検収等の受入業務を行うこと。

５　各種サービス業務

①　レファレンスサービス

利用者の求めに応じて、レファレンスを行うこと。

②　複写サービス

・利用者からの申請により、著作権法の範囲内で図書館資料のコピーサービスを有料で行うこと。なお、利用料金は市民交流センター内の他の施設と同額程度とすること。コピー機の設置、管理は指定管理者が行う。

③　障がい者サービス

・障がい者に対する対面朗読サービスを行うこと。

④　児童サービス

・読み聞かせ、調べ学習の手伝い等児童に対する日常サービスを行うこと。

・児童コーナーにて新着案内の掲示、季節にあった飾りつけを行うほか、定期的に絵本作家の紹介や絵本、読みものの紹介を行うこと。

・市が実施するブックスタート・セカンドブック事業に協力すること。

⑤　学校等読書支援活動

・市内の小中学校等を対象とした図書館資料及び図書館の普及活動を行うこと。

・市内の小中学校等を対象とした調べ学習資料の選書、貸出を行うこと。

⑥　団体貸出サービス

・市内の保育園、小中学校、児童センター（学童保育）、読み聞かせボランティア、福祉施設団体を対象に、登録及び貸出、返却処理等を行うこと。

⑦　広報サービス

・図書館案内、新着案内、各種行事の案内等の作成発行や図書館ホームページにより、図書館の活動や事業のＰＲを行うこと。

⑧　特集コーナーへの展示

・特集コーナーにて時節にふさわしい資料や文学賞など話題の資料、地域の課題解決に役立つ資料を展示し、利用者への本の紹介を行うとともに資料の有効活用を行うこと。

⑨　図書館行事

・ボランティアと協力し、子どもを対象とした各種事業を行うこと。

・ボランティアと協力し、大人を対象とした各種事業を行うこと。

⑩　視聴覚ライブラリー貸出サービス

・学校、公民館などの団体を対象に映写機・フィルム等の貸出、返却処理を行うこと。

⑪　デジタル資料・IT関連技術の活用

オンラインデータベース等のデジタル資料をレファレンスに活用するなど、デジタル資料、ＩＴ技術を積極的に活用すること。

⑫　独自収入事業

指定管理者は教育委員会が支払う施設運営に関する経費の他、自らが企画・実施する事業の収入等を、自らの収入とすることができる。

利用者から対価を得て行うサービスについては、図書館法第１７条に抵触しないよう十分検討すること。また、事業実施にあたり図書館業務

が妨げられない条件の下、教育委員会の承認を得た上で実施すること。
自主企画事業等において資料代・材料費などで徴収する費用についても、公の施設における事業等について利用者に負担を求めることになるので、利用者の理解を得られる範囲とし、明確な算定根拠を基に金額を設定すること。

6　市民との協働
図書館では、各種サービスに多くの市民活動団体やボランティアが参加しています。今後も図書館業務の担い手として一層重要になることから、連携を十分図り運営を行うこととし、各種団体とそれぞれ年２回以上、事業計画や事業反省会などを内容とした会議を開催すること。

7　利用者の要望等の反映
図書館利用者の苦情、意見等には速やかな対応を行うとともに、苦情、意見等を集計し、より良い運営の見直しに役立てること。

8　図書館システムの運用
コンピュータシステムの運用については、業務毎の「図書館システム業務マニュアル」によって行うこと。図書館業務に必要なコンピュータ端末、付属機器及び通信回線については、教育委員会が無償にて提供します。ただし、システム運用については以下の事項を遵守すること。
①　コンピュータシステムの運用に関して教育委員会側との間で連絡・調整が円滑に図れるようにするため連絡担当者を定めること。
②　コンピュータシステムの運用については、法令並びに韮崎市の条例、規則を遵守すること。特に個人情報保護、韮崎市情報セキュリティポリシー等の規定類を遵守すること。
③　図書館システムにログインするために必要な ID、パスワードを交付します。そのため、事業者はコンピュータシステムを操作するスタッフ全員の最新の名簿を教育委員会に提出すること。職員には、ログイン ID とパスワードの管理について指導を徹底すること。
④　コンピュータシステムに障害が発生した場合は「システム障害発生時マニュアル」に従い、対応を行うこと。
⑤　故意、又は重大な過失によりコンピュータシステムに損害を与えた場合や、個人情報の取扱いにより第三者から損害賠償を請求された場合は弁償等の対応を速やかに行うこと。

9　その他の業務
①　図書館の統計・調査に必要な資料を作成し教育委員会に提出すること。
②　小中学生の職場体験、高校生、大学生等の実習を受け入れること。
③　県図書館協議会等の会議に、必要に応じて館長を出席させること。

第４．施設の維持管理に関する業務基準

1　施設管理業務
⑴　小規模修繕業務

図書館の管理上必要となる施設の１件１０万円未満の小規模修繕については、指定管理者が行うこと。ただし、１件１０万円以上の大規模改修工事は、教育委員会が実施する。

なお、天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は、教育委員会が負担する。教育委員会、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものについては、協議の上、それぞれの負担額を決定する。

⑵　図書館システム管理業務

①図書館システム関係機器の管理

図書館システムの関係機器の管理運用を行うこと。なお、システムの異常を確認したときは、速やかに対応するとともに、教育委員会に報告すること。

②図書館ホームページ等の定期的な更新など、管理を行うこと。

③図書館指定管理区域内のインターネット環境及び機器並びにソフトの適切な運用を行うこと。

⑶　清掃

指定管理者は、図書館範囲内の良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な空間を保つこと。なお、定期清掃は、市民交流センター指定管理者が行うものとする。

なお、図書館から発生する廃棄物等については、当該指定管理者が処理するものとする。

⑷　保安管理

指定管理者は、図書館範囲内において防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保に努めること。

⑸　賃貸借業務

指定管理者は、図書館の運営上必要となる設備・機器等の賃貸借については、教育委員会の承認を受け事業者と契約を締結すること。

２　備品管理業務

①　備品の取扱いについて

備品については、韮崎市財務規則及び関係例規の管理の原則及び分類に基づいて管理を行うものとする。

また、施設に設置されている備品については、無償で指定管理者に貸付けられ、施設の運営に使用することができる。当該備品の修理や故障による取替の必要がある場合は、１件１０万円未満の修理等については、指定管理者が行うこと。ただし、１件１０万円以上の修理等は、教育委員会が実施する。

なお、天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕等の経費は、教育委員会が負担する。教育委員会、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由が明確でないものについては、協議の上、それぞれの負担額を決定する。

②　備品の購入

指定管理者は、施設の運営に必要な備品を教育委員会と協議した上で新たに購入・配備することができる。この場合において、指定管理者が

購入した備品は指定管理者の所属に属する。ただし指定管理料で購入した備品は、教育委員会の所有に帰属するものとする。

指定管理者が購入・配備した備品は、教育委員会の備品と区別がつくように登録・管理しておくこと。また、会計帳簿上も減価償却等の必要な会計処理を行うこと。指定期間終了に伴い、新しい指定管理者と交替する場合には、後任の指定管理者に対して売却することも可能とする。ただし、新聞等及び図書館システムに登録した図書館資料に関しては、教育委員会の所有に属するものとします。

③　備品の廃棄等

指定管理者は、教育委員会の所有に属する備品を廃棄しようとするときは、事前に教育委員会の承認を得ること。

④　指定管理者は、指定期間中、備品等を常に良好な状態に保つよう努めること。

第５．経営管理に関する業務基準

１　事業計画の作成業務

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、教育委員会に提出すること。また、各事業年度の２月末日までに次年度事業計画（案）を作成し、教育委員会に提出し承認を受けること。計画書の作成にあたっては、教育委員会と調整すること。

２　事業報告書の作成業務

指定管理者は、月次及び年次事業報告書を作成すること。書式は教育委員会と指定管理者で協議のうえ定める。

⑴　月次事業報告書

月次事業報告書は、翌月１０日まで下記の事項を記載した報告書を教育委員会へ提出すること。

①　利用実績（実施事業数、貸出資料数、利用者数、利用率、利用料金収入等）
②　管理業務の実施状況
③　収支報告状況（費用明細等）
④　自己評価ほか

⑵　年次事業報告書

年次事業報告書は、毎年度終了後３０日以内に下記の事項を記載した事業報告書を教育委員会に提出すること。ただし、年度の途中において、指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して３０日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出すること。

①　管理業務の実施及び利用の状況
②　利用料金又は利用にかかる料金の収入の実績
③　管理に係る経費の収支状況
④　前各号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要なものとして教育委員会が定める事項

※なお、必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指

示をすることがあります。

３　庶務事務

庶務事務は、物品の管理、韮崎市立図書館あての文書等の収受、館長又は館名による文書等の発行・発送・各機関等からの調査依頼回答、各種統計、会議録等の作成、ポスターの掲示撤去、チラシの配置撤去、連絡調整等が対象となる。

４　事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について教育委員会に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと教育委員会が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがあります。

⑴　施設の運営管理に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、現場でのリスク軽減、現場での問題解決につなげるよう努めるとともに、その結果を事業報告書（月次、年次）にまとめ教育委員会へ提出すること。

⑵　施設の管理運営に対する市及び教育委員会の監査

市及び教育委員会の監査担当者は、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができる。市及び教育委員会による施設の管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと。

⑶　事業評価の実施

事業評価とは、指定管理者が行う公共施設の管理運営について、指定管理者によって提供されたサービスが、この業務仕様水準書や協定書、事業計画書等で定められた水準を充足しているかを市が監視、確認し、所定のサービス水準を充足していない場合、改善勧告等を行い、その結果を公表する一連の仕組みです。指定管理者は、教育委員会が実施する事業評価に対して必要な協力を行うこと。

① 事業評価の目的

ア　指定管理者が提供するサービスの課題と改善点を把握し、事故や事件を未然に防ぐこと。

イ　サービスが安定的、継続的に提供されているかを評価し、一定の業務水準を担保すること。

ウ　利用者ニーズを的確に把握し行政サービスの向上を図ること。

エ　事業評価の結果を公表することで指定管理者制度による施設管理の透明性を確保すること。

②　事業評価の指定管理者の役割

ア　毎日管理日報の作成、苦情・要望・緊急時対応等の記録

イ　毎月月次報告書の作成、報告

ウ　毎年年度事業計画の作成、報告・年度事業報告書の作成、報告

エ　その他（年１回以上）　利用者アンケートの実施

③　モニタリングの方法及び基準
　指定管理者又は教育委員会によるモニタリングの方法や基準については、別途協議する。

５　教育委員会及び関係機関との連絡調整業務
　指定管理者は、教育委員会及び市民交流センター内各部門との定期的な打ち合わせに参加し、情報交換を密にするとともに、関係官庁、団体等との調整を誠実に行うこと。

６　指定期間終了時の引継業務
　指定管理者は、指定期間終了時に次期指定管理者が円滑かつ支障なく図書館の業務を遂行できるように誠実に引継ぎを行うこと。

第６．その他

１　管理体制の整備等
①　管理運営体制
　指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。
②　連絡体制
　指定管理者は、教育委員会との連絡が常に取れるような体制を整備すること。
③　服務
　指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、名札の着用、来館者に満足を与える接遇を徹底すること。

２　文書の管理
　指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、教育委員会の指示に基づき、年度毎、分野毎に分類し適切に管理すること。
⑴　利用申請書等は、教育委員会の指示に基づき適切に保管し、指定期間終了後、教育委員会に提出すること。
⑵　記録の保管
　本事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引継ぐこと。
保管期間は、基本的に以下のとおりとする。
①　協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書永年
②　設備機器台帳、計器台帳、工具台帳永年
③　官庁届出控、報告控永年
④　年間、月例定期点検、測定記録５年
⑤　業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報５年
⑥　日誌（作業日誌等）　５年
⑦　事故、障害記録５年
⑧　補修記録５年

３　保険等への加入

①　施設そのものの瑕疵等、市の責任において生じた対人的な賠償責任については、市で保険に加入するが、施設の運営上生じた賠償責任等については、指定管理者が次の限度額以上の損害賠償保険に加入すること。

損害賠償保険金限度額

身体賠償　１名につき２億円（１事故につき１０億円）

財物賠償　１事故につき１，０００万円

②　建築物に対する火災保険については、市が加入する。

③　備品、ガラスのみの損害については、市では保険に加入していないので、別途協議する。

④　指定管理者において故意・重過失・法令違反による損害については、市は求償権を有します。

４　法令等の遵守と個人情報の保護

①　法令の遵守

指定管理者は、この業務水準要求書のほか、図書館法その他関係法令、条例及び規則を遵守すること。

②　協定書の遵守

教育委員会と指定管理者とは、指定管理の実施に必要な事項について、文書により協定を締結する。協定書には、指定期間に共通する事項について定める「基本協定書」と、年度毎に定める「年度協定書」があります。なお、当事者間で、必要に応じて協定書の見直しを行う。

③　要項、基準、手順書等

図書館サービスの基本的な業務については、要項、基準、手順書等に基づき実施すること。

なお、必要に応じて要項、基準、手順書等を見直すことがあります。その際は、指定管理者も必要に応じて、見直しに参加すること。

④　個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び韮崎市個人情報保護条例並びに韮崎市情報セキュリティポリシーをはじめとする関係法規等を遵守し、個人情報の漏洩がないようにすること。また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならないこと。指定管理期間終了（指定の取り消しを含む。）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

５　環境への配慮

指定管理者は、省エネルギーやリサイクルの推進など環境に配慮した取組みに努めること。なお、市が実施する取組みには積極的に協力すること。

６　その他の留意事項

本書に記載がない事項については、教育委員会と指定管理者が協議して決定する。